

Présentation du nouveau bandeau de téléphonie et Procédure d'installation.

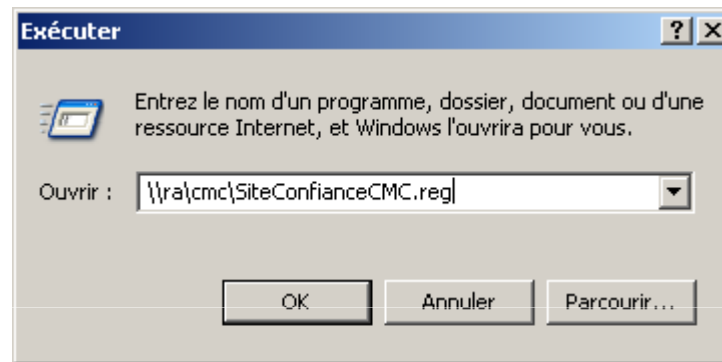
Contributeurs:

Caroline MOURAD
Magali BENETTO
Madjid DJEBBAR
Mustapha KHAFAGUE

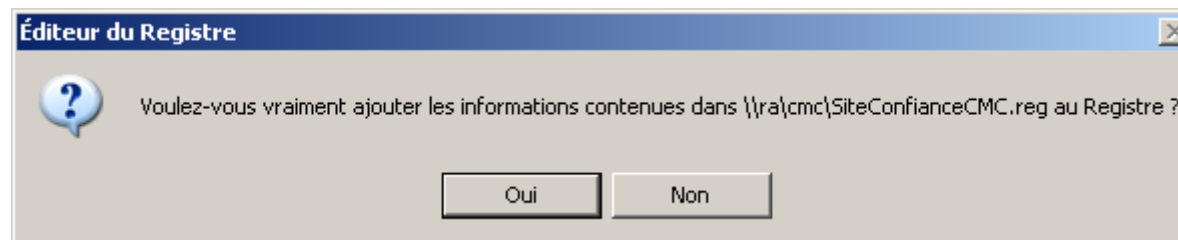
□

Ajouter le site de confiance

1. Cliquez sur : Démarrer > Exécuter, puis copier/coller le texte suivant :
\\ra\cmc\SiteConfianceCMC.reg
2. Cliquez sur le bouton « OK »

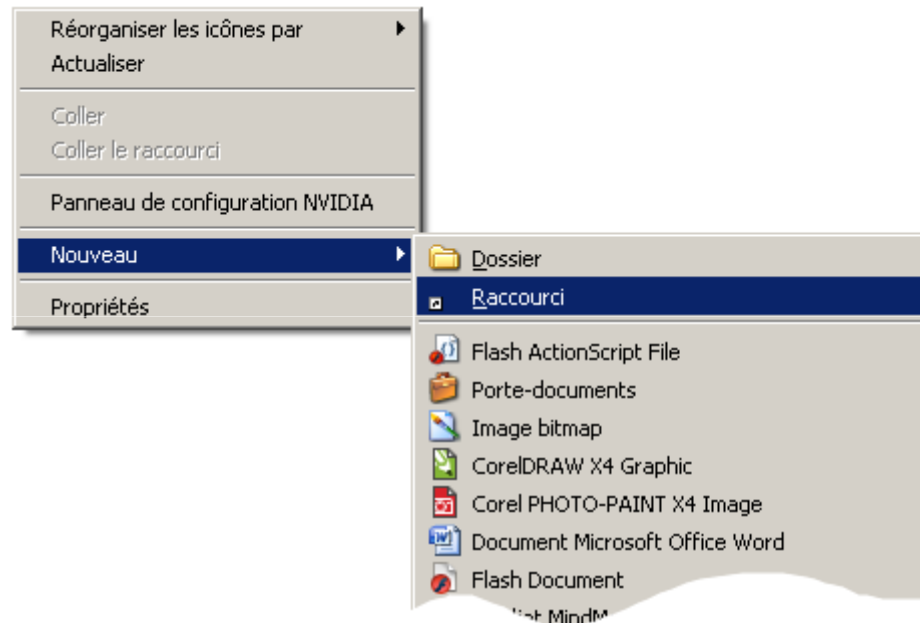


1. Cliquez sur le bouton « Oui »



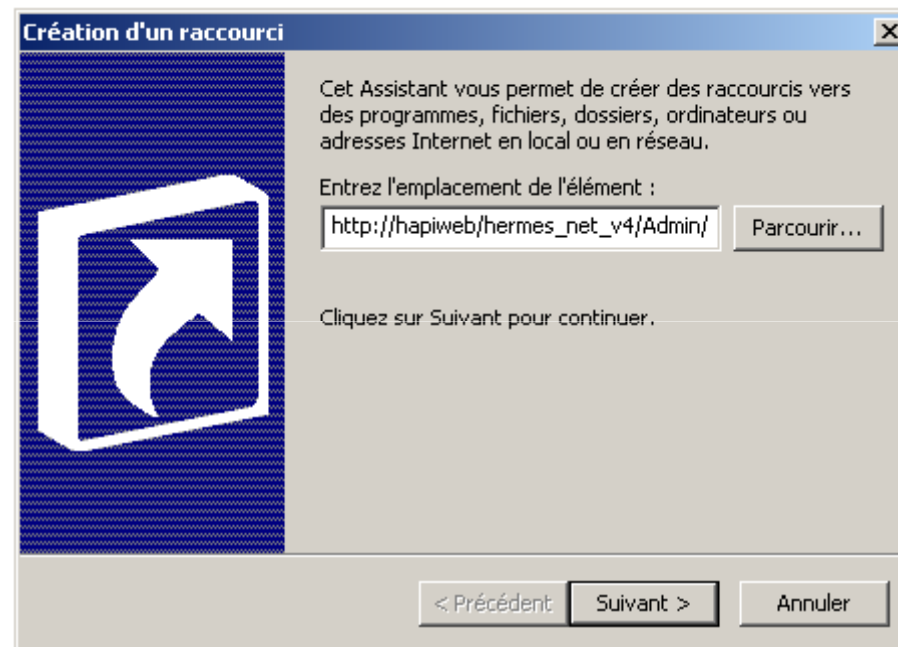
Ajouter le Raccourci sur le bureau

1. A partir de votre bureau faites un clique droit de la souris, la fenêtre suivante s'ouvre.
2. Choisir : Nouveau>Raccourci



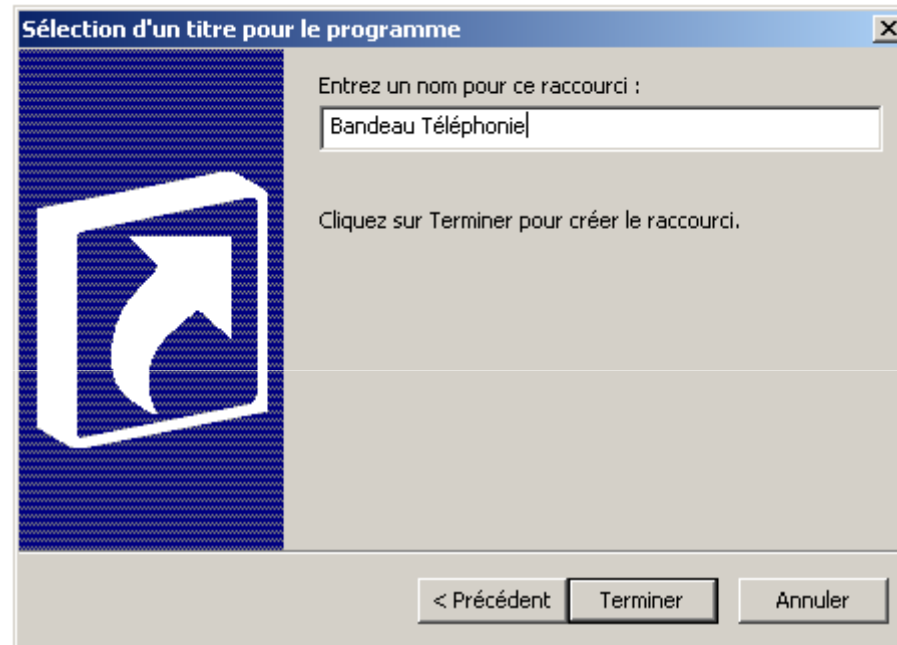
Ajouter le Raccourci sur le bureau

1. Copier/coller le lien suivant : http://hapiweb/hermes_net_v4/Admin/.
2. Cliquer sur le bouton « suivant ».



Ajouter le Raccourci sur le bureau

1. Donner un nom au raccourci ex: Bandeau Téléphonie
2. Cliquer sur le bouton « Terminer ».



1. Un double-click sur le lien permet de lancer le nouveau bandeau



Ecran de connexion

1. Sélectionnez la langue désirée dans l'onglet Options.
2. Cliquez sur l'onglet Identification, remplissez le formulaire avec les login/password communiqué par votre responsable, et de votre n° de station.
3. Cliquez ensuite sur le bouton vert ou appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier.

Version 4.0.1 - Build 09061

Welcome to Hermes.Net V4

Identification Applications Options

User ID : 1000 Password : Station : 2456

www.vocalcom.com

Obtenir le n° de station



Appuyez sur le bouton [i] de votre poste téléphonique, puis sur le chiffre « 3 ». Votre nom ou celui du poste s'affiche.



Appuyez sur le bouton [+] un numéro de quatre chiffre s'affiche, c'est votre numéro de station.

Présentation de l'espace de travail de l'Agent

Pause 00:03:39 L1 L2 SP 00:00

H.Contacts

Créateur : JEAN-NOEL CLECH Rôle : SUPERVISEUR ID : Date de création :

H.CONTACTS

IDENTIFICATION DU NUMERO

Numéro OK

FICHES EN ATTENTE DE TRAITEMENT

A traiter Transférées

Actuellement, 2131 fiches.

Date de création	Créateur	ID	Pôle	E.G.	Code Adhérent	Mutuelle	Motif
07/07/2009 10:53:11	NTERIMJ I	1422742	I	MIEUXETRE ANETO	40324839	MME	Actes de gestion
07/07/2009 10:51:56	NTERIMD I	1422741	I	MME NORD PAS/CALAIS	025262	MME	Actes de gestion
07/07/2009 10:50:32	NTERIMJ I	1422740	I	Centre de gestion MGS	950840	MME - MGS	Actes de gestion
07/07/2009 10:40:05	MADLON MARIE-JOSÉ	1422706	I	MNIL SJB ANETO	21018363	MNIL SJB	Acte de Gestion
07/07/2009 10:22:04	PADET ANNE	1422665	I	MNIL SJB ANETO	21001242	MNIL SJB	Acte de Gestion
07/07/2009 10:19:15	SANTIAGO SYLVIE	1422662	I	POLICENAT	034813	SMPPN	Prévoyance/Actic
07/07/2009 10:15:01	NTERIMI I	1422634	C	MNIL TRP ANETO	31004960	MNIL STRP	Actes de gestion
07/07/2009 10:11:33	MADLON MARIE-JOSÉ	1422648	I	MNIL ASSURANCE CHOMAGE	048583	MNIL SJB	Acte de Gestion
07/07/2009 10:08:58	NTERIMD I	1422642	I	MME ILE DE FRANCE	264343	MME	Actes de gestion
07/07/2009 10:05:42	NTERIMD I	1422640	I	MME ILE DE FRANCE	264343	MME	Contrat
07/07/2009 10:05:23	NTERIMJ I	1422638	C	MME ILE DE FRANCE	046031	MME	Actes de gestion
07/07/2009 10:01:25	NTERIMJ I	1422615	C	MNIL TRP ANETO	31007100	MNIL STRP	Actes de gestion
07/07/2009 09:58:47	NTERIMJ I	1422609	C	MME PACA NICE	096611	MME	Contrat
07/07/2009 09:56:18	NTERIMF I	1422617	C	MIEUXETRE ANETO	00009607	MME	Actes de gestion
07/07/2009 09:55:27	MADLON MARIE-JOSÉ	1422576	I	MNIL SJB ANETO	21002809	MNIL SJB	Acte de Gestion
07/07/2009 09:53:29	NTERIMF I	1422567	C	MME LIMOUSIN	417699	MME	Actes de gestion
07/07/2009 09:51:12	MOURAD CAROLINE	1422603	C	MME NORD PAS/CALAIS	361633	MME	Contrat

BARRE DE TÉLÉPHONIE

Herma Net Workspace
Powered by Vocalcom

Menu

MENU

Quitter Retrait

Barre de téléphonie

F2 Prêt
Ctrl F3 Appel
F4 Appel interne
F11 Coupure
F5 Transfert
F6 Conférence

Attente Aide

Etat des files d'attentes

Etat des files d'attentes

CTI
Princ. : 0000
Secou. : 0000
Perso. : 0000

ETAT DES FILES

Informations

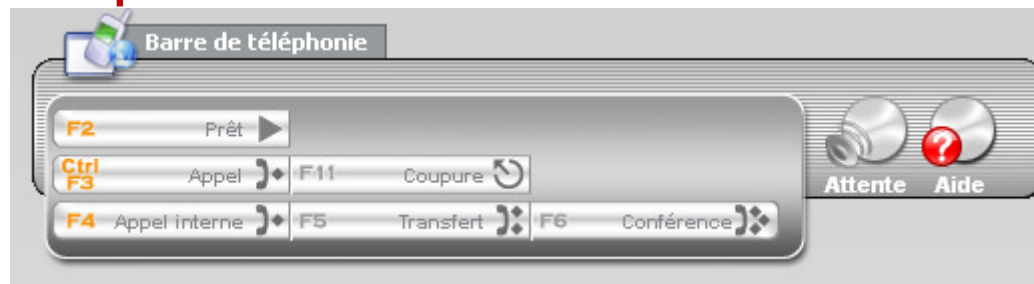
HOSTA
SOLUTIONS DE GESTION SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Appel sur la file :

INFORMATIONS

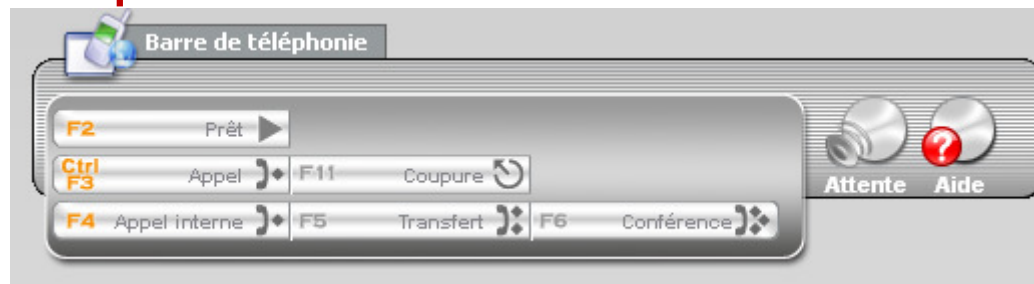
Aneto SMO DU



Barre de téléphonie



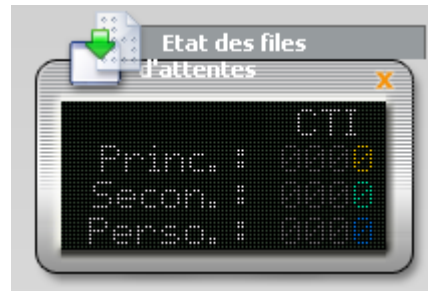
	<p>Ce bouton peut avoir deux fonctions :</p> <p>a) Mettre l'agent « prêt » sur la téléphonie (c'est-à-dire qu'il pourra commencer à traiter des appels).</p> <p>b) Mettre l'agent « en pause » sur la téléphonie (c'est-à-dire qu'il ne pourra plus traiter d'appels le temps de sa pause).</p> <p>c) Choisir le type de pause et valider.</p>
	<p>Ce bouton peut avoir deux fonctions :</p> <p>« Appel » : permet à l'agent de passer un appel vers un contact préenregistré ou un numéro libre.</p> <p>« Rappeler » : en fin d'appel, ce bouton permet de rappeler le contact mais seulement le temps du post appel (10 secondes).</p>
	<p>Ce bouton peut avoir deux fonctions :</p> <p>« Appel interne » : permet à l'agent de composer un numéro libre ou d'appeler un contact ou un agent.</p> <p>« Consulter » : en cours d'appel, ce bouton permet à l'agent de consulter une tierce personne (par exemple un superviseur).</p>
	<p>Ce bouton peut avoir deux fonctions :</p> <p>« Coupure » : permet de raccrocher l'appel actif.</p> <p>« Annulation » : lorsque l'agent est en consultation, permet d'annuler la consultation et de reprendre la conversation avec le contact. De même, lorsque l'agent est en conférence, ce bouton permet d'annuler la conférence et de reprendre la conversation seulement entre l'agent et le contact.</p>
	<p>Ce bouton permet de transférer l'appel actif vers une autre personne.</p> <p>Si une consultation est active, le contact sera transféré vers la personne consultée.</p> <p>Si aucune consultation n'est active, l'agent devra choisir la personne sur qui transférer (transfert aveugle).</p>
	<p>Ce bouton permet de commencer une conférence entre le contact, l'agent et la personne consultée par l'agent. Il n'est actif qu'en cours de consultation d'une tierce personne par l'agent.</p>

Barre de téléphonie



 Attente	<p>Permet de mettre en attente le contact, de le reprendre ou d'échanger les interlocuteurs lorsque l'agent est en mode Consultation.</p> <p>Attention : ne pas raccrocher le téléphone après une mise en attente. De même, le téléphone ne sonne pas et n'a donc pas besoin d'être décroché lorsque l'adhérent est repris en ligne.</p>
 Aide	<p>Permet de demander à distance l'aide d'un superviseur ou d'annuler cette demande. Une alerte s'affiche alors sur l'écran du superviseur qui peut soit se déplacer auprès de l'agent soit communiquer par chat.</p> <p>La communication par Chat entre agents est impossible. Seul un superviseur peut en entamer une et l'agent pourra alors lui répondre.</p>

Etat des files d'attentes



Cet élément permet d'afficher l'état des files d'attentes « téléphonie entrante de l'agent.

Princ.:information de la file principale de l'agent

Secon.:informations de la file secondaire de l'agent

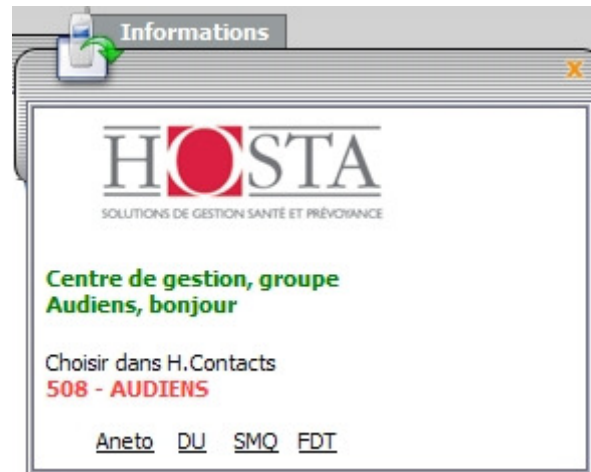
Perso.:informations de la file personnelle de l'agent

Etat de l'agent



1. Si l'agent a le droit de modifier la forme de l'élément, un double cliquer sur cette zone transforme l'élément dans sa forme « libre ».
2. Cette zone permet d'afficher l'état de l'agent sur la téléphonie (pause, en attente, ...).
3. Affichage de la durée où l'agent est dans l'état affiché dans la zone « 2 ».
4. Cette zone (toute la ligne du bas) permet d'afficher des informations à l'agent.
 - Si le message est de l'ordre de l'informatif, il sera inscrit en vert.
 - Si le message est de l'ordre de l'avertissement, il sera inscrit en orange.
 - Si le message est de l'ordre de l'erreur, il sera inscrit en rouge.
5. Ces deux témoins lumineux permettent de connaître l'état des deux lignes téléphoniques de l'agent.
6. Compteur indiquant la durée du témoin de ligne dans l'état courant (minute / secondes).

Informations



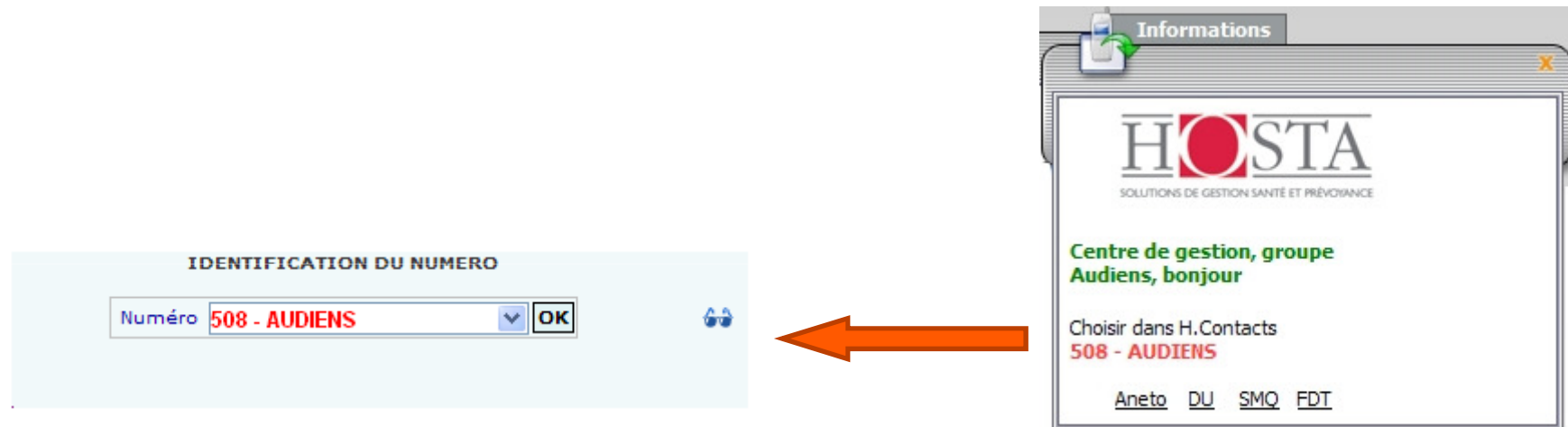
Cette fenêtre permet d'afficher des informations sur l'appel entrant.
Elle contient aussi des liens utiles :

1. ANETO
2. SMQ
3. DU
4. FDT

Annexe – Fonctionnement H.Contacts

La remontée de fiche :

Lorsque le téléacteur décrochera un appel, H.Contacts ne remontera pas la fiche.
Le téléacteur devra créer la fiche manuellement sur la page d'accueil, en sélectionnant la campagne affichée dans la fenêtre « informations » et en cliquant sur le bouton OK.

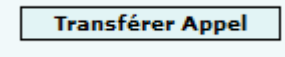


Annexe – Fonctionnement H.Contacts

Le transfert d'appel :

Pour effectuer un transfert d'appel , l'utilisateur devra :

1. Utilisez le bandeau téléphonique, en cliquant sur le bouton « **transfert** » ou « **consulter** ».

2. cliquez sur le bouton  une fenêtre (voir ci-dessous) se lancera alors et indiquera le mode opératoire à suivre.

